

2010年导游实务案例分析：游客围堵旅行社，如何处置突发事件 导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/634/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_634129.htm 案例介绍：2004年7月26日晚7：10接市政府12345办公室电话转来旅游投诉，有游客正围堵A旅行社，并威胁堵马路。接电话后，市旅游质量监督管理局负责人立即赶赴现场。现场发现A旅行社屋内屋围满了游客，客人强烈要求旅行社因车辆故障延误一天进行赔偿。且正值盛夏高温天气，客人情绪激动，重要的是在这关键时刻负责人不在现场，现场一片混乱。马鞍山市旅游质量监督管理局负责人立即要求游客选出代表，并召开集旅行社带团导游、游客代表进行现场调查和协调，在即将结束时，旅行社负责人才到现场。经耐心做工作，最终达成共识，同意赔偿每人100元（包括小孩），矛盾解决了，人群中响起了热烈掌声，并纷纷撤离现场。据了解，2004年7月23日，谢先生等37人散客团A旅行社组织青岛四日游汽车团，合同约定23日晚7：00出发，26日（星期一）晨约5：30左右返回，准备上早班。在结束行程后返程路上，25日晚9：15汽车在日照高速公路上出了故障，导游立即向A社负责人汇报此事，并求救清障车拖至附近日照汾水镇汽车修厂进行维修，直至26日晨4：00车仍未修好，游客要求换车，该社负责人迟迟不同意，直至26日中午11：30同意在当地租车，晚7：00左右才回，延长行程时间达14小时之久，投诉至市政府12345办公室。法理评析：此案问题焦点是旅行社如何处置突发事件，旅游团队在外发生问题时，旅行社负责人如何应对，并将问题及时处

理，防止问题扩大。本案中旅游车出现故障延误行程，A旅行社违约，应当进行赔偿。作为提供旅游服务当事人，本应在组织旅游活动之前，周密细致安排旅游活动并履行合同义务。事前与旅游出租公司签订旅游出租合同，约定双方权利和义务，并在出团前对租用的旅游车辆进行检查，防患于未然。本案中旅行社负责人对突发事件处理缺乏经验，在遇到问题时，从自身经济利益出发，没有采取积极有效措施，对车辆损害程度估计不足，导致问题升级，矛盾扩大。倘若发现车辆修理超时，应判断车辆损坏严重，就应立即调配车辆，安全将客人送回，与游客及时沟通。案例启示：1、旅行社要制定公共突发事件应急预案，迅速快捷处理各种突发事件，切实将各种安全隐患消除在萌芽状态。旅游业是一个脆弱行业，极易受自然、社会、政治等突发事件影响，且需要协调食住行游购娱等各环节，一个环节出了问题，那么服务质量首当其冲受到影响。2、旅行社要积极回应和处理旅游者的投诉。旅社在遇到旅游者投诉时，无论事情的责任是否在于旅行社，都应采取积极负责的态度，避免投诉可能给企业品牌和信誉造成的负面影响。当投诉发生时，旅行社应当有一套包括旅行社间的协调机制、旅游主管部门之间的协调机制在内的应对体系，尽最大可能的降低投诉对旅社经营带来的负面影响。积极的应对态度，能够对旅游者精神上起到了一定的安抚作用，为投诉的妥善处理奠良好的基础。小编推荐：2009年导游资格考试案例：擅自增加景点和自行处理投诉导游2009年导游资格考试案例：不可抗力对旅游合同的影响2009年导游资格考试案例：旅游投诉的思考2009年导游资格考试案例：吉隆坡遭拒入境2009年导游资格考试案例：贵

重物品放置车上丢失2009年导游资格考试案例：旅途中食宿
行不如意 2009年导游资格考试案例：擅自改变旅游行程导致的
投诉 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细
请访问 www.100test.com